CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

ENTRADAS

Usuarios hospitalizados, madres lactantes, médicos internos o residentes y/o casos especiales que requieren dietas y meriendas.

Auxiliar Administrativo del Servicio de Alimentos / Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos - D1, D2, D3 y D4 / Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos - P1 y P2

Alistamiento y preparación de dietas y meriendas

Auxiliar Administrativo del Servicio de Alimentos / Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos - Distribución

Distribución de dietas y meriendas

Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos - Higienización / Auxiliar de Servicios Generales

Recolección de menaje y disposición final de residuos

SALIDAS

Dietas y meriendas suministradas bajo condiciones de oportunidad e inocuidad.

COPIA CONTROLADA

1. OBJETIVO

Planear, calcular, preparar y distribuir las dietas a los usuarios hospitalizados, madres lactantes, médicos internos o residentes y/o casos especiales que lo requieran, bajo condiciones de oportunidad e inocuidad con el fin de satisfacer sus necesidades nutricionales.

2. ALCANCE

Inicia con el alistamiento de las materias primas e insumos para la preparación de las dietas y meriendas y termina con la recolección del menaje y la disposición final de los residuos.

3. MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL

Ver “Normograma Institucional”.

4. UBICACIÓN EN EL MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL

- Apoyo

5. DEFINICIONES

- **DIETAS:** Las dietas hospitalarias son planes de alimentación mediante los cuales se seleccionan los alimentos más adecuados, para garantizar que el usuario mantenga o alcance un estado de nutrición óptimo. Las dietas hospitalarias son un elemento esencial del proceso de recuperación del paciente, que parte de sus necesidades y restricciones, de ahí que su naturaleza sea esencialmente individualizada.

- **DIETA NORMAL:** Incluye todo tipo de alimentos en cualquier preparación y está indicada en pacientes que no necesitan restricción de alimentos, preparaciones o nutrientes.
- **DIETA ESPECIAL:** Dieta derivada de la normal, se da a pacientes con diferentes Patologías con las restricciones que se requieren, entre ellas están las blandas, hiposódicas, hipoglúcidas, hipograsas, hiposódicas - hipoglúcidas, coronarias,

COPIA CONTROLADA

renales hipoglúcidas, renales, complementarias 1, complementarias 2, complementarias 3, líquidas totales, líquidas claras y neutropénicas.

- **MINUTA PATRÓN:** Modelo de los grupos de alimentos y las porciones a suministrar en una o varias comidas del día.
- **CICLO DE MENÚS:** Es un conjunto de menús que se planean con anterioridad, teniendo como modelo la minuta patrón, para un periodo determinado de tiempo, el cual se repite de una manera regular.
- **BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA (B.P.M.):** Las Buenas Prácticas de Manufactura son una herramienta básica para la obtención de productos seguros para el consumo humano, que se centralizan en la higiene y la forma de manipulación.
- **PREPARACIÓN 1 (P1):** Cheff.
- **PREPARACIÓN 2 (P2):** Área de mezclas.
- **DESPENSA 1 (D1):** Área de almacenamiento de frutas y verduras.
- **DESPENSA 2 (D2):** Área de almacenamiento de granos y abarrotes.
- **DESPENSA 3 (D3):** Área de almacenamiento de cárnicos y otros.
- **DESPENSA 4 (D4):** Área de almacenamiento de productos desechables.
- **DESPENSA 5 (D5):** Área de almacenamiento de productos de aseo.

COPIA CONTROLADA

6. CADENA CLIENTE PROVEEDOR

ENTRADA	PROVEEDOR	REQUISITO DE LA ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTES	CONDICIONES DE LA SALIDA
Usuarios hospitalizados, madres lactantes, médicos internos o residentes y/o casos especiales que requieren dietas y meriendas.	**Usuarios hospitalizados** Médico tratante, Nutricionista, Jefe de Enfermería **Casos especiales** Trabajadora Social **Médicos Internos o Residentes** Coordinador de Educación Medica **Madres lactantes** Jefe de Enfermería de IAMI	**Usuarios Hospitalizados** Formatos control diario de dietas y control diario de meriendas debidamente diligenciados de acuerdo con los listados reportados por los diferentes servicios hospitalarios y nutricionistas. El coordinador o jefe de enfermería del servicio hospitalario deberá reportar oportunamente el listado de pacientes por egresar o los traslados de pacientes según el horario de comidas. **Casos Especiales** La trabajadora social de cada piso deberá valorar las condiciones socioeconómicas de los acompañantes para generar la autorización en el formato solicitud de	**Alistamiento y preparación de dietas y meriendas**	Dietas y meriendas preparadas, emplatadas o empacadas correctamente	Auxiliar Administrativo del Servicio de Alimentos / Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos - Distribución	Dietas y meriendas debidamente preparadas utilizando materias primas e insumos de calidad, de acuerdo con la minuta (ciclo y menú) establecida y acorde con las órdenes médicas y valoraciones realizadas por las nutricionistas. Dietas y meriendas emplatadas o empacadas correctamente en el menaje (desechable, cerámica o bandeja).

COPIA CONTROLADA

ENTRADA	PROVEEDOR	REQUISITO DE LA ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTES	CONDICIONES DE LA SALIDA
		dietas y meriendas casos especiales para que puedan acceder al beneficio de alimentación en la institución. **Médicos Internos o Residentes** El coordinador de educación médica suministrará a los médicos internos o residentes las boletas con las cuales podrán acceder al beneficio de alimentación en la institución. **Madres Lactantes** La jefe de enfermería de IAMI debe reportar oportunamente el listado de las madres lactantes que recibirán el beneficio de alimentación en la institución.				
Dietas y meriendas preparadas, emplatadas o	Auxiliar Administrativo del Servicio de Alimentos /	Dietas y meriendas debidamente preparadas utilizando materias primas e insumos de	**Distribución de dietas y meriendas**	Dietas y meriendas entregadas a los usuarios	Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos -	Dietas y meriendas distribuidas en los diferentes servicios hospitalarios dentro del

COPIA CONTROLADA

ENTRADA	PROVEEDOR	REQUISITO DE LA ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTES	CONDICIONES DE LA SALIDA
empacadas correctamente	Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos - D1, D2, D3 y D4 / Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos - P1 y P2	calidad, de acuerdo con la minuta (ciclo y menú) establecida y acorde con las órdenes médicas y valoraciones realizadas por las nutricionistas. Dietas y meriendas emplatadas o empacadas correctamente en el menaje (desechable, cerámica o bandeja).		oportunamente	Higienización / Auxiliar de Servicios Generales	horario establecido para que se les suministren a los usuarios hospitalizados para lograr satisfacer sus necesidades nutricionales. Dietas y meriendas suministradas a los usuarios de casos especiales, madres lactantes y médicos internos o residentes en el área de comedor del Servicio de Alimentos dentro del horario establecido para lograr satisfacer sus necesidades nutricionales.
Dietas y meriendas entregadas a los usuarios oportunamente	Auxiliar Administrativo del Servicio de Alimentos / Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos - Distribución	Dietas y meriendas distribuidas en los diferentes servicios hospitalarios dentro del horario establecido para que se les suministren a los usuarios hospitalizados para lograr satisfacer sus necesidades nutricionales.	**Recolección de menaje y disposición final de residuos**	Usuario y su acompañante E.S.E. Hospital Universitario H.M.P.		Recolectar el menaje en los diferentes servicios hospitalarios y área de comedor después de cada comida para su debido lavado y desinfección en los lugares dispuestos para tal fin. Garantizar la adecuada gestión integral de los

COPIA CONTROLADA

ENTRADA	PROVEEDOR	REQUISITO DE LA ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTES	CONDICIONES DE LA SALIDA
		Dietas y meriendas suministradas a los usuarios de casos especiales, madres lactantes y médicos internos o residentes en el área de comedor del Servicio de Alimentos dentro del horario establecido para lograr satisfacer sus necesidades nutricionales.				residuos alimenticios en cumplimiento al plan institucional de gestión Ambiental.

7. ESTANDARIZACÍÓN DEL PROCESO CON METODOLOGÍA 5W1H

N°	WHAT QUÉ	WHO QUIÉN	WHEN CUÁNDO	HOW CÓMO	WHERE DÓNDE	WHY POR QUÉ
1.	**Alistamiento y preparación de dietas y meriendas**	Auxiliar Administrativo del Servicio de Alimentos / Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos - D1, D2, D3 y D4 / Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos - P1 y P2	Una vez se cuente con los listados y los formatos que evidencian el total de dietas y meriendas a preparar.	De acuerdo al procedimiento **GAF-SA-P-001-001**	Servicio de Alimentos	A fin de determinar la cantidad de materias primas e insumos requeridos para la preparación de las dietas y meriendas solicitadas al Servicio de Alimentos teniendo en cuenta las buenas prácticas de manufactura.

COPIA CONTROLADA

N°	WHAT QUÉ	WHO QUIÉN	WHEN CUÁNDO	HOW CÓMO	WHERE DÓNDE	WHY POR QUÉ
2.	**Distribución de dietas y meriendas**	Auxiliar Administrativo del Servicio de Alimentos / Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos - Distribución	Una vez se preparen las dietas y meriendas.	De acuerdo al procedimiento **GAF-SA-P-001-002**	Área de comedor del Servicio de Alimentos Servicios de la E.S.E.	Con el fin de suministrar las dietas y meriendas a los usuarios hospitalizados, madres lactantes, médicos internos o residentes, y casos especiales que lo requieran de forma oportuna con el fin de satisfacer sus necesidades nutricionales.
3.	**Recolección de menaje y disposición final de residuos**	Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos - Higienización / Auxiliar de Servicios Generales	Una vez consumidas las dietas y meriendas por porte de los usuarios después de cada comida.	De acuerdo al procedimiento **GAF-SA-P-001-003**	Servicio de Alimentos Servicios de la E.S.E.	A fin de recoger el menaje en los diferentes servicios hospitalarios y área de comedor una vez consumidas las dietas y meriendas para su debida higienización y realizar la correcta disposición final de los residuos alimenticios para evitar la contaminación, y los daños o riesgos a la salud humana y al medio ambiente.

8. ADVERTENCIAS GENERALES

- Tenga presente las normas de cortesía al momento de dirigirse al cliente interno o externo tales como: saludar, pedir el favor, agradecer y mirar a los ojos.
- Recuerde siempre presentarse ante el paciente y acompañantes con nombre, apellido y cargo y adopte una actitud de servicio.
- Recuerde en todo momento dirigirse a los pacientes y acompañantes, respetando su dignidad y privacidad.
- Recuerde que todos los utensilios de cocina y demás elementos necesarios para la preparación de las dietas deben estar totalmente higienizados y en óptimas condiciones de uso.

COPIA CONTROLADA

- No olvide que las diferentes áreas que componen el Servicio de Alimentos deben permanecer ordenadas y aseadas para evitar focos de contaminación y proliferación de roedores, insectos o microorganismos.
- Tenga presente que la preparación de las dietas se debe realizar de acuerdo con la minuta (ciclo y menú) establecida por el Servicio de Alimentos.
- Recuerde dar cumplimiento a los horarios establecidos por el Servicio de Alimentos para la distribución de las dietas y meriendas con el fin de evitar quejas o reclamos por parte de los usuarios y/o beneficiarios.
- Recuerde portar el uniforme y elementos de protección individual en el Servicio de Alimentos de acuerdo con los lineamientos establecidos por la institución.
- Tenga en cuenta que en el Servicio de Alimentos está prohibido el uso de joyas (aretes, anillos, pulseras, entre otras), y las uñas deben estar cortas y libres de esmalte.
- Recuerde aplicar la técnica de lavado de manos antes, durante y después de la manipulación de los alimentos para evitar su contaminación.
- Tenga en cuenta que, si los alimentos no cumplen con las condiciones de calidad exigidas, se debe notificar inmediatamente al Coordinador(a) del Servicio de Alimentos o al encargado de la Despensa.
- Tenga presente que únicamente se le entregaran las dietas o meriendas a las madres lactantes, casos especiales y médicos internos o residentes que cuenten con la autorización de la unidad funcional que los respalda.
- No olvide que el personal del Servicio de Alimentos no está autorizado para generar permisos de ingreso de otros alimentos o dietas diferentes a las que se suministran en la institución.
- No olvide conservar la cadena de frío de los alimentos que lo requieran en el Servicio de Alimentos.
- Recuerde aplicar medidas preventivas y de seguridad para minimizar riesgos de enfermedades transmitidas por los alimentos.
- No olvide que los carros transportadores dispuestos para distribuir las dietas y meriendas deben estar en óptimas condiciones de higiene para garantizar su inocuidad.
- No olvide que está prohibido el ingreso al Servicio de Alimentos con cualquier agente extraño al alimento que pueda contaminarlo y que pueda producir un efecto negativo para la salud de los usuarios.
- No olvide que, en caso de presentarse un incidente o evento adverso relacionado con los alimentos que afecte la salud del paciente, se debe reportar lo más pronto posible a la Oficina de Garantía de la Calidad por medio de los diferentes mecanismos establecidos por la misma como por ejemplo el formato “Yo reporto”.
- Tenga en cuenta que el Servicio de Alimentos se adhiere a los lineamientos descritos en el Programa de Seguridad del Paciente en lo relacionado con el reporte de incidentes y eventos adversos.

COPIA CONTROLADA

- Recuerde que mantener buenos hábitos de limpieza y desinfección durante todo el proceso ayudará a: minimizar los riesgos de contaminación de los alimentos, reducir el riesgo de presencia de microorganismos causantes de enfermedades alimentarias y aumentar la confianza de los usuarios a la hora de consumir las dietas y meriendas.
- Recuerde que las unidades funcionales que requieran solicitar dietas y/o meriendas lo deben hacer remitiendo el formato solicitud de dietas y meriendas debidamente diligenciado y firmado al Servicio de Alimentos para dar el respectivo trámite.

DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO	**GAF-SA-P-001-001**
NOMBRE	**Alistamiento y preparación de dietas y meriendas**
RESPONSABLE OPERACIONAL	Auxiliar Administrativo del Servicio de Alimentos / Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos - D1, D2, D3 y D4 / Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos - P1 y P2.
OBJETIVO	Determinar la cantidad de materias primas e insumos requeridos para realizar la preparación de las dietas solicitadas al Servicio de Alimentos teniendo en cuenta las buenas prácticas de manufactura.
RECURSOS NECESARIOS	**Recursos Físicos:** Báscula, utensilios de cocina, productos desechables, elementos de protección individual, menaje. **Recursos Tecnológicos:** Computador con acceso a la red, impresora, teléfono. **Recurso Humano:** Auxiliar Administrativo del Servicio de Alimentos / Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos - D1, D2, D3 y D4 / Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos - P1 y P2.
REGISTROS GENERADOS	Kardex de productos desechables, Control diario de dietas, Control diario de meriendas, Control de raciones a preparar, Recepción de materias primas e insumos en el área de preparación.
ADVERTENCIAS ESPECÍFICAS	• Recuerde aplicar medidas preventivas y de seguridad para minimizar riesgos de enfermedades transmitidas por los alimentos. • Tenga en cuenta que, si los alimentos no cumplen con las condiciones de calidad exigidas, se debe notificar inmediatamente al Coordinador(a) del Servicio de Alimentos o al encargado de la Despensa para que se tomen los correctivos pertinentes. • No olvide verificar la calidad de las materias primas e insumos, previo a su preparación. • Recuerde que la Jefe de Enfermería deberá informar oportunamente al Servicio de Alimentos la realización de los cambios en las dietas en caso de ser necesario de acuerdo con los horarios establecidos. • Tenga en cuenta que las buenas prácticas de manufactura se deben aplicar durante el proceso de manipulación y preparación de los alimentos para garantizar su inocuidad minimizando los riesgos para la salud de los usuarios.

		• Recuerde que todos los utensilios de cocina y demás elementos necesarios para la preparación de las dietas deben estar totalmente higienizados y en óptimas condiciones de uso. • Recuerde aplicar la técnica de lavado de manos antes, durante y después de la manipulación de los alimentos para evitar su contaminación.
N°	**ACTIVIDAD**	**DESCRIPCIÓN**
1.	Recepcionar solicitud	**Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos** 1. Diríjase a los diferentes servicios y solicite al responsable la cantidad de dietas requeridas por los usuarios y diligencie la información en el formato solicitud diaria de dietas. 2. Solicite la firma al responsable y el listado que contiene la relación de los usuarios y dietas requeridas de acuerdo con la orden médica. 3. Una vez diligenciado el documento, totalice las dietas y remítalo oportunamente a los Auxiliares Operativos del Servicio de Alimentos - D1, D2, D3 y D4. **Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos - P2** 4. Reciba las listas donde se relacionan las meriendas de los diferentes usuarios hospitalizados de acuerdo con la valoración realizada por las nutricionistas. 5. Consolide la información en el formato control diario de meriendas y remítalo oportunamente a los Auxiliares Operativos del Servicio de Alimentos - D1, D2, D3 y D4.
2.	Alistar materias primas e insumos	**Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos - D1, D2, D3** 1. Reciba el formato control diario de dietas y control diario de meriendas donde se evidencia la relación total de las dietas y meriendas a preparar. 2. Valide que la información entregada sea correcta. 3. Aliste las materias primas e insumos requeridos para la preparación de las dietas y meriendas programadas de acuerdo con la minuta (ciclo y menú) establecida, orden médica y valoración nutricional. 4. Diligencie en el formato control de raciones a preparar la cantidad de materias primas e insumos que se requieren para elaborar las dietas y meriendas (desayuno, almuerzo, cena, merienda mañana y tarde) y remítalo al finalizar el día al Auxiliar Administrativo del Servicio de Alimentos para que realice el cargue en el software índigo vie (total de raciones suministradas) y en dinámica gerencial (salidas de materias primas e insumos). 5. Entregue las materias primas e insumos a los Auxiliares Operativos del Servicio de Alimentos - P1 y P2. **Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos - D4**

COPIA CONTROLADA

		6. Reciba el formato control diario de dietas y control diario de meriendas donde se evidencia la relación total de dietas y meriendas a preparar. 7. Valide que la información entregada sea correcta. 8. Aliste los productos desechables a entregar de acuerdo con lo requerido. 9. Registre en el kardex de productos desechables la información correspondiente.
3.	Preparar y servir las dietas y meriendas	**Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos - P1** 1. Reciba las materias primas e insumos, contabilícelos y verifique la calidad de las materias primas e insumos en la recepción de la materia prima. 2. Verifique la calidad de las materias primas e insumos entregados, previo a la preparación. 3. Diligencie el formato recepción de materias primas e insumos en el área de preparación y solicite la firma de quien entrega. 4. Realice la preparación de las dietas de acuerdo con la minuta (ciclo y menú) establecida y orden médica aplicando las Buenas Prácticas de Manufactura. 5. Solicite los desechables al Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos - D4 o aliste la loza (bandeja o cerámica) dispuesta por el Servicio de Alimentos según corresponda. 6. Sirva o empaque las dietas adecuadamente y realice la entrega al Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos - Distribución. 7. Diligencie el formato control de calidad de producto terminado y solicite la firma del coordinador del servicio de alimentos. 8. Realizar demás actividades que se le asignen en su cargo. **Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos - P2** 9. Reciba las materias primas e insumos y contabilícelos. 10. Verifique la calidad de las materias primas e insumos entregados, previo a la preparación. 11. Diligencie el formato recepción de materias primas e insumos en el área de preparación y solicite la firma de quien entrega. 12. Realice la preparación de las meriendas de acuerdo con lo solicitado aplicando las Buenas Prácticas de Manufactura. 13. Solicite los desechables al Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos - D4. 14. Sirva o empaque las meriendas adecuadamente y realice la entrega al Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos - Distribución.
4.	Criterios para una buena presentación de Dietas y meriendas	**Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos - Distribución** 1. Reciba las materias primas e insumos, contabilícelos y verifique la calidad de las materias primas e insumos en la

COPIA CONTROLADA

		recepción de la materia prima. 2. Verifique la calidad de las materias primas e insumos entregados, previo a la preparación o distribución. 3. Realice la preparación de las dietas de acuerdo con la minuta (ciclo y menú) establecida por el Cheff y orden médica aplicando las Buenas Prácticas de Manufactura. 4. Solicite los desechables al Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos - D4 o aliste la loza (bandeja o cerámica) dispuesta por el Servicio de Alimentos según corresponda. 5. Sirva y empaque las dietas adecuadamente con una buena presentación de la siguiente manera: Sin derrames fuera del recipiente, con los utensilios debidamente cubiertos, de acuerdo al gramaje estipulado por la minuta patrón y distribúyalos a los usuarios hospitalarios. 6. Realizar demás actividades que se le asignen en su cargo.

DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO	**GAF-SA-P-001-002**
NOMBRE	**Distribución de dietas y meriendas**
RESPONSABLE OPERACIONAL	Auxiliar Administrativo del Servicio de Alimentos / Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos - Distribución
OBJETIVO	Suministrar las dietas y meriendas a los usuarios hospitalizados, madres lactantes, médicos internos o residentes, y casos especiales que lo requieran de forma oportuna con el fin de satisfacer sus necesidades nutricionales.
RECURSOS NECESARIOS	**Recursos Físicos:** Solicitud de dietas o meriendas casos especiales, Carro transportador, boletas, fichas, listado de madres lactantes autorizadas para recibir el beneficio alimenticio. **Recursos Tecnológicos:** Computador con acceso a la red, impresora, teléfono, software índigo vie y dinámica gerencial. **Recurso Humano:** Auxiliar Administrativo del Servicio de Alimentos / Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos - Distribución.
REGISTROS GENERADOS	N/A
ADVERTENCIAS ESPECÍFICAS	• No olvide presentarse ante el paciente y/o acompañantes con nombre, apellido, cargo y adopte una actitud de servicio. • Tenga presente el protocolo de bienvenida institucional y las normas de cortesía tales como: saludar, pedir el favor, agradecer e informar la dieta y/o merienda a entregar. • Recuerde mantener una presentación personal intachable en todo momento. • Recuerde que las actividades plasmadas en este procedimiento se deben realizar durante los 3 momentos

		(desayuno, almuerzo y cena) en los que se suministran las dietas y/o meriendas. • Recuerde que las dietas y meriendas a entregar deben cumplir con los criterios o patologías asignadas por el médico tratante o nutricionista. • No olvide dar cumplimiento a los horarios establecidos para el suministro de las dietas y/o meriendas tanto en los servicios como en el comedor dispuesto por el Servicio de Alimentos. • Recuerde priorizar el suministro de dietas y/o meriendas a los pacientes que lo requieran. • En caso de presentarse alguna novedad relacionada con las dietas y meriendas entregadas en los servicios realice el reporte en el campo de observación del formato Control diario de dietas o Control diario de meriendas según el caso.
N°	**ACTIVIDAD**	**DESCRIPCIÓN**
1.	Distribuir dietas y meriendas a Casos Especiales	**<u>Auxiliar Administrativo del Servicio de Alimentos</u>** 1. Salude y preséntese amablemente al usuario de Casos Especiales y reciba el formato de solicitud de dietas y/o meriendas casos especiales en los horarios establecidos por el Servicio de Alimentos. 2. Valide que el formato esté debidamente diligenciado y firmado por Trabajo Social. 3. Asigne el número interno en el formato y archívelo en el lugar dispuesto para tal fin. 4. Registre el número de la cama, la fecha de vencimiento y el número interno en la ficha establecida por el Servicio de Alimentos con la cual se autoriza la entrega de las boletas al usuario diariamente de acuerdo con lo solicitado por trabajo social. 5. Salude amablemente al usuario de Casos Especiales y entregue la boleta correspondiente para que pueda acceder al beneficio alimenticio en el área de comedor. **<u>Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos - Distribución</u>** 6. Salude amablemente al usuario de Casos Especiales 7. Reciba la boleta y guárdela en el lugar dispuesto para tal fin. 8. Sirva la dieta o merienda adecuadamente y entréguesela al usuario. 9. Remita las boletas recolectadas durante el día al Auxiliar Administrativo del Servicio de Alimentos para efectos de seguimiento y control.
2.	Distribuir dietas y meriendas a Madres Lactantes	**<u>Auxiliar Administrativo del Servicio de Alimentos</u>** 1. Salude y preséntese amablemente ante la madre lactante. 2. Revise que la madre lactante se encuentre relacionada en el listado remitido por IAMI. 3. Entregue las boletas correspondientes al mes e infórmele que es el único medio autorizado por el cual podrá acceder al beneficio alimenticio.

COPIA CONTROLADA

		Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos - Distribución 4. Salude amablemente a la madre lactante. 5. Reciba la boleta y guárdela en el lugar dispuesto para tal fin. 6. Sirva la dieta o merienda adecuadamente y entréguesela. 7. Remita las boletas recolectadas durante el día al Auxiliar Administrativo del Servicio de Alimentos para efectos de seguimiento y control.
3.	Distribuir dietas y meriendas a Médicos Internos o Residentes	**Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos - Distribución** 1. Salude amablemente al médico interno o residente. 2. Reciba la boleta y guárdela en el lugar dispuesto para tal fin. 3. Sirva la dieta o merienda adecuadamente y entréguesela al usuario. 4. Remita las boletas recolectadas durante el día al Auxiliar Administrativo del Servicio de Alimentos para efectos de seguimiento y control.
4.	Distribuir dietas y meriendas a Usuarios Hospitalizados	**Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos - Distribución** 1. Ubique las dietas y meriendas organizadamente en el carro de transporte de alimentos y diríjase al servicio correspondiente. 2. Solicite al responsable del servicio que verifique aleatoriamente las dietas preparadas y la cantidad solicitada. 3. Requiera al responsable del servicio el recibido a satisfacción mediante su firma en el formato control diario de dietas. 4. Salude amablemente al usuario y/o acompañante y realice la entrega de las dietas y meriendas de acuerdo con lo solicitado. 5. Remita el formato control diario de dietas debidamente firmado al Servicio de Alimentos para efectos de seguimiento y control.
5.	Cargar información en el Software Índigo Vie	**Auxiliar Administrativo del Servicio de Alimentos** 1. Ingrese al software índigo vie, módulo gestión administrativa, menú costos integrados, opción producción de centros logísticos. 2. Registre diariamente los consumos de dietas y meriendas suministrados a los usuarios hospitalizados, médicos internos y/o residentes, madres lactantes, y casos especiales de acuerdo con lo reportado en el formato control de raciones a preparar y cárguela satisfactoriamente.
6.	Cargar información en el Software Dinámica Gerencial	**Auxiliar Administrativo del Servicio de Alimentos** 1. Ingrese al software dinámica gerencial, módulo inventarios, menú procesos, submenú salidas, opción órdenes de

COPIA CONTROLADA

		despacho. 2. Registre la información de las salidas de las materias primas e insumos requeridas para preparar las dietas y meriendas de acuerdo con lo reportado en el formato control de raciones a preparar y cárguela satisfactoriamente.

DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO	**GAF-SA-P-001-003**
NOMBRE	**Recolección de menaje y disposición final de residuos**
RESPONSABLE OPERACIONAL	Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos - Higienización / Auxiliar de Servicios Generales
OBJETIVO	Recoger el menaje en los diferentes servicios hospitalarios y área de comedor una vez consumidas las dietas y meriendas para su debida higienización y realizar la correcta disposición final de los residuos alimenticios para evitar la contaminación, y los daños o riesgos a la salud humana y al medio ambiente.
RECURSOS NECESARIOS	**Recursos Físicos:** Canecas distintivas para la disposición de residuos ordinarios - no reciclables, bolsas verdes rotuladas con el centro de costos del Servicio de Alimentos, marcador. **Recursos Tecnológicos:** N/A. **Recurso Humano:** Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos - Higienización / Auxiliar de Servicios Generales.
REGISTROS GENERADOS	N/A
ADVERTENCIAS ESPECÍFICAS	• No olvide recoger el menaje dentro de los horarios establecidos por el Servicio de Alimentos después de cada comida para evitar posibles incidentes. • Recuerde portar el uniforme y elementos de protección individual. • No olvide verificar que las bolsas verdes entregadas por el personal de Servicios Generales estén debidamente rotuladas con el centro de costos del Servicio de Alimentos. • Tenga en cuenta las disposiciones dadas en el Manual de Buenas Prácticas de Manufactura en lo relacionado a manejo de desechos. • Recuerde que los residuos y desechables se deben depositar en las canecas verdes distintivas para la disposición de residuos ordinarios - no reciclables ubicadas en cada servicio. • No olvide que está prohibido el ingreso al Servicio de Alimentos con cualquier agente extraño al alimento que pueda contaminarlo y producir un efecto negativo para la salud de los usuarios. • Tenga en cuenta que si se detectan elementos ajenos a los residuos alimenticios en el menaje se debe informar inmediatamente al Jefe de Enfermería encargado del Servicio.

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1.	Rotular y remitir bolsas verdes	**Auxiliar de Servicios Generales** 1. Rotule las bolsas verdes con el centro de costos del Servicio de Alimentos (803). 2. Remita las bolsas verdes rotuladas a cada Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos - Higienización.
2.	Recoger el menaje en los diferentes servicios	**Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos - Higienización** 1. Recolecte el menaje dentro del horario establecido por el Servicio de Alimentos después de cada comida. 2. Retire los desechos encontrados en el menaje (desechable, bandeja o cerámica) y deposítelos en las bolsas verdes. 3. Transporte las bolsas verdes y deposítelas en las canecas distintivas para la disposición de residuos ordinarios - no reciclables. 4. Recoja la loza (bandeja o cerámica) y dispóngase a realizar el debido lavado y desinfección en las cocinetas ubicadas en los Servicios o trasládese al Servicio de Alimentos para que se lleve a cabo dicha actividad.

9. INDICADORES DE GESTIÓN

- Proporción de dietas suministradas al paciente.
- Proporción de quejas de la preparación y distribución de alimentos.
- Proporción de beneficiarios (madres lactantes, casos especiales, médicos) satisfechos con la calidad de alimentos.
- Proporción de cumplimiento de los criterios de evaluación para los servicios de alimentación.
- Proporción de pruebas fisicoquímicas y microbiológicas realizadas a los alimentos.

10. PROCESOS INVOLUCRADOS

- Servicio de Alimentos.
- Servicios Hospitalarios.
- IAMI.
- Educación Médica.
- Trabajo Social.

COPIA CONTROLADA

11. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

Ver Matriz de Riesgos Servicios de Alimentos

12. ELABORO, REVISO Y APROBÓ

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Vanessa Cerón Garzón	**NOMBRE:** Raul Rayo Castro Marleny Quesada Losada Dora Ximena Bermeo Falla	**NOMBRE:** Emma Constanza Sastoque Meñaca
CARGO: Profesional Universitario Servicio de Alimentos	**CARGO:** Subgerente Administrativo Jefe Oficina de Planeación, Calidad y Desarrollo Institucional Profesional Especializado Oficina de Recursos Físicos	**CARGO:** Gerente E.S.E.
FECHA: Mayo 2022	**FECHA:** Mayo 2022	**FECHA:** Junio 2022

COPIA CONTROLADA

13. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
04	Abril 2017	Se ajusta el proceso de acuerdo a la nueva metodología de gestión por procesos, alineando los mismos con la política de calidad, objetivos estratégicos, estándares de acreditación en salud y fomentando en cada uno de ellos la inclusión de la cadena cliente proveedor, advertencias generales y específicas, ubicación en el mapa de procesos, metodología 5W1H y la identificación de necesidades y expectativas de los clientes de cada proceso.
05	Agosto 2018	Se ajusta la entrada y la salida del proceso, los responsables y sus roles dentro del mismo, se agregan las definiciones “Minuta Patrón, Ciclo de Menús, Preparación 1 (P1), Preparación 2 (P2), Despensa 1 (D1), Despensa 2 (D2), Despensa 3 (D3), Despensa 4 (D4) y Despensa 5 (D5)”, se modifica la definición “dieta especial”, la cadena cliente proveedor, la estandarización del proceso con metodología 5W1H, se incluyen advertencias generales, se eliminan los procedimientos “contabilización de dietas o alimentos a suministrar y control y aprobación de entrega de dietas a pacientes y beneficiados”, se unifican los procedimientos “alistamiento de materias primas y preparación de dietas por Alistamiento y preparación de dietas y meriendas, se actualizan los nombres de los procedimientos “suministros de dietas y recolección de menaje y desechos de residuos” por “distribución de dietas y meriendas y recolección de menaje y disposición final de residuos”, se actualiza el paso a paso de los procedimientos, se involucran los formatos vigentes, dando cumplimiento a las necesidades expresadas por los responsables y al plan de mejoramiento suscrito con la oficina de control interno.
06	Noviembre 2018	Se incluye la palabra “dietas” en la definición de Preparación 1 (P1) y las advertencias generales “recuerde en todo momento dirigirse a los pacientes y acompañantes, respetando su dignidad y privacidad”, “no olvide que, en caso de presentarse un incidente o evento adverso relacionado con los alimentos que afecte la salud del paciente, se debe reportar lo más pronto posible a la Oficina de Garantía de la Calidad por medio de los diferentes mecanismos establecidos por la misma como por ejemplo el formato Yo reporto” y “tenga en cuenta que el Servicio de Alimentos se adhiere a los lineamientos descritos en el Programa de Seguridad del Paciente en lo relacionado con el reporte de incidentes y eventos adversos”.
07	Diciembre 2018	Se elimina del procedimiento **GAF-SA-P-001-001 Alistamiento y preparación de dietas y meriendas** el registro del Kardex en físico y se ajusta la descripción relacionada con el diligenciamiento y envío del formato control de raciones a preparar al Auxiliar Administrativo del Servicio de Alimentos para que realice el cargue de la información en el software índigo vie y dinámica gerencial, y se incluye en el procedimiento **GAF-SA-P-001-002 Distribución de dietas y**

COPIA CONTROLADA

		meriendas la actividad relacionada con el cargue en el software dinámica gerencial de las salidas de materias primas e insumos del inventario general que se empezará a llevar en el sistema.
08	Marzo 2021	Se ajusta el proceso en su ítem 11 Identificación de los riesgos por actualización de los riesgos según nuevos lineamientos de la Metodología de Gestión del Riesgos Institucional vigente. Quedando de la siguiente manera: Ver Matriz de Riesgos de Control Disciplinario.
09	Diciembre 2021	Se incluye la palabra **"Cheff"** en la definición de Preparación 1 (P1) y en Alistamiento y preparación de dietas y meriendas, número 3, actividad: Preparar y servir las dietas y meriendas, descripción. Se adicionaron los item **15. Verifique la calidad de las materias primas e insumos en la recepción de la materia prima; 21. Diligencie el formato control de calidad de producto terminado y solicite la firma del coordinador del servicio de alimentos; y 22. Realizar demás actividades que se le asignen en su cargo.**
10	Junio 2022	Se incluye dentro del procedimiento Alistamiento y preparación de dietas y meriendas la actividad numeral 4. Criterios para una buena presentación de Dietas y meriendas, en su descripción Se adicionaron los ítems **1. Reciba las materias primas e insumos, contabilícelos y verifique la calidad de las materias primas e insumos en la recepción de la materia prima; 2. Verifique la calidad de las materias primas e insumos entregados, previo a la preparación o distribución; 3. Realice la preparación de las dietas de acuerdo con la minuta (ciclo y menú) establecida por el Cheff y orden médica aplicando las Buenas Prácticas de Manufactura; 4. Solicite los desechables al Auxiliar Operativo del Servicio de Alimentos - D4 o aliste la loza (bandeja o cerámica) dispuesta por el Servicio de Alimentos según corresponda; 5. Sirva y empaque las dietas adecuadamente con una buena presentación de la siguiente manera: Sin derrames fuera del recipiente, con los utensilios debidamente cubiertos, de acuerdo al gramaje estipulado por la minuta patrón y distribúyalos a los usuarios hospitalarios; y 6. Realizar demás actividades que se le asignen en su cargo.**

COPIA CONTROLADA